

# 研究会 紹介

Study group  
introduction

## BD研究会活動報告

RBSで活動が行われている研究会と注目の院内活動を紹介します。

ビジネスデザイン研究会(以下BD研)は、立教大学大学院ビジネスデザイン研究科(RBS)の学生有志で運営している研究会です。学生皆の向学心を高め、知的好奇心を刺激する講演会やイベントなどを通じ、継続的な学び機会を提供します。年間を通じて様々な取り組みを実施しておりますが、今回は9月に開催されたビジネスデザインフォーラム2019につきまして活動報告致します。

**ビ**ジネスデザインフォーラムはビジネスデザイン研究科の教授及びOB/OG、現役生の交流の場とし、参加者の継続的なレベルアップの追求を促進することを目的としております。本年度は、アイリスオーヤマ株式会社の代表取締役会長である大山健太郎氏を招き「ユーザーイン経営」をテーマに講演をしていただきました。当日は講演とディスカッションの2部構成で展開。講演部分では、生活者の目線に立って必要とされる商品開発を行い、需要を創造していくというアイリスオーヤマの哲学「ユーザーイン」について講演いただきました。

「プロダクトアウト」でもなく、「マーケットイン」でもない。「生活者が必要としているものを開発したい」という思いにより、「業種」にとらわれることなく食品事業や家電事業等の様々な事業を手掛け、メーカーベンダーの先駆者として流通までも変えてきた同社。大阪の町工場から10代で代表を引き継ぎ、革新的なアイデア、正確な判断、施策により現在のアイ



リスオーヤマを作り上げた会長の講演はバイタリティに溢れ、非常に刺激的なお話でありました。講演後のディスカッションも一般的な講演会ではあまり見受けられない1時間という長い時間が設定され、OB/OGや現役生も入り交じり、ビジネススクールらしい熱気溢れる討論が交わされ、大変有意義な2時間となりました。

■また、ビジネスデザイン研究科の行事も支援しており、今後は下記の行事が予定されています。

### 【ビジネスデザイン研究科公開講座の実施】

2019年11月15日(金) 18:30～20:30  
池袋キャンパス タッカーホール

公益財団法人動物環境・福祉協会Eva代表理事の杉本彩氏を招いて、「現代の経営課題～動物愛護と人間愛の視点から考えるSDGs～」というテーマで講演をしていただきます。

### 【進学相談会の実施】

2019年11月23日(土) 13:00～16:00  
池袋キャンパス14号館D201教室／太刀川記念館3階

RBSの卒業生である牛窪恵さんを講師とし「ビジネスデザイン研究科で出逢えた、素晴らしきメンターと発想力」というテーマで講演を行っていただきます。その他にも、研究科の特色の紹介やRBS講師陣による個別相談会、現役院生の生の声を聴ける院生相談会が開催されます。

# ホスピタリティー研究会第2回講演会 「CS経営と羽田空港における実例」レポート

9月7日(土)に、羽田旅客サービス株式会社代表取締役社長の田口繁敬氏をお招きし、ホスピタリティー研究会第2回講演会を開催しました。日本航空や、現職における空港サービスの向上に向けた組織構築から実践に至るまでのお話をお伺いしました。



**C**S経営とは、短期的利益を追求していたことへの反省として、CSを経営目標とすること。顧客視点を経営指標のひとつとして数値化することで、サービスの客観的比較や経年比較ができるほか、顧客属性に紐づけることでマーケティングへの活用も可能となります。

実践にあたっては、①経営トップの意思と熱意、②CS経営を推進する専門の組織、③現場の組織づくり(大衆運動)、が重要とのこと。

CS推進はともすればお題目だけの目標となり、なかなか実効性のあがる取り組みにまで落とし込むことができていないケースもあるのではないのでしょうか。そこに対しては経営の本気度を示すことが重要であり、役員自らが社員に対し挨拶をすることから始めるといった泥臭いこともされたそうです。中でも実効性を高めるのは、CS推進の専門組織に各部門のトップ人材を集めることであり、経営における優先順位を示すことができます。

トップ人材をCS推進に充てることは、まさに短期的利益追求ではなく、長期的な顧客視点に立った経営があってこそ。経営者や、経営に

近い立場にいる学生にとって非常に有意義なお話となりました。そして翌日は番外編として、白州次郎の旧宅「武相荘」で無愛想なホスピタリティーを学びました。

さらにM2岡村さんのご紹介で「ヒルデモア たまプラーザビレッジ」を見学し、老後の心配をしてきました。老人ホームとはただ滞在するだけでなく、人生の終焉の場として選ばれた「家」です。ヒルデモアでは、人生最後の日に向けて「喪失」を受け入れながらそれを支えていくプロの視線を学びました。そこでは「死」はもはや身近なものであり、入居者の葬儀までも施設内で行うことができ、友達が参列していくとのことでした。ゆったりと訪れる最期に向けて、時にはそれを逆算しながら最善を尽くす究極のホスピタリティを垣間見ました。

